

資料 1

平成 29 年度 指定管理者モニタリング結果

施 設 名	千歳市営住宅及び共同施設
指定管理者	日興・千歳建設グループ 代表団体 日興美装工業株式会社 代表取締役 櫻井 和久
指 定 期 間	平成 26 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日
評 価 担 当	建設部市営住宅課

1 実施事業及び内容等

(1)指定管理料

5 か年で 664,848,000 円

(26 年度 132,969,600 円、27 年度 132,969,600 円、28 年度 132,969,600 円、29 年度 132,969,600 円、30 年度 132,969,600 円)

(2)業務内容

市営住宅指定管理業務は、市営住宅及び共同施設の維持管理及び運営に関する業務を行うものであり、管理戸数は 2,553 戸である。

(3)市営住宅窓口センターの営業時間及び休業日

営業時間 平日 8:45～18:45、土日祝日 8：45～12：30

休 業 日 12 月 29 日～1 月 3 日

(4)使用料収納状況 ()は H28 実績

区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)	前年度比
市営住宅使用料	406,063,200	401,288,260	98.82	+ 0.19%
	(400,386,370)	(394,919,530)	(98.63)	
駐車場使用料	23,327,860	23,246,960	99.65	+ 0.10%
	(23,029,260)	(22,925,990)	(99.55)	

(5)住宅使用料等の収納報奨金の状況 ()は H28 実績

2,038,000 円 (2,008,000 円)

2 年間利用者数

(1)H29 来所者数 ()は H28 実績

4,577 人 / 年 (4,422 人 / 年)

12.7 人 / 日 (12.3 人 / 日)

(2)H29 月別来所者数 ()は H28 実績 (単位：人)

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
494	411	637	678	526	232
(441)	(315)	(588)	(612)	(446)	(316)
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
319	381	215	160	188	336
(306)	(383)	(193)	(211)	(381)	(230)

3 事業収支 決算状況	<table><tr><td>総収入額</td><td>132,969,600 円</td></tr><tr><td>総支出額</td><td>132,843,694 円</td></tr><tr><td>収支差額</td><td>125,906 円</td></tr></table> 詳細は、別紙 1 「平成 29 年度 千歳市営住宅及び共同施設決算書」のとおり。	総収入額	132,969,600 円	総支出額	132,843,694 円	収支差額	125,906 円																																																																																														
総収入額	132,969,600 円																																																																																																				
総支出額	132,843,694 円																																																																																																				
収支差額	125,906 円																																																																																																				
4 管理運営状況	(1) 入居者の評価 指定管理者が実施した入居者アンケート 実施期間：平成 29 年 12 月 26 日～平成 30 年 1 月 20 日 配布数：498 枚 回答数（回答率）：145（29.1%） 市が実施した入居者アンケート 実施期間：平成 30 年 3 月 5 日～平成 30 年 3 月 30 日 配布数：1,983 枚 回答数（回答数）：704（35.5%） 市は入居者全戸、指定管理者は指定管理期間内で全団地の調査を行う計画に基づき、H29 年度は、北栄 1～6、東雲 2～5、みどり 1・3、富丘団地（4 丁目・旧道）を対象としている。 アンケート結果概要 <table><tr><th colspan="2">指定管理者</th><th colspan="2">市</th></tr><tr><td colspan="4"><u>ア 回答者の属性</u></td></tr><tr><td>「男 性」</td><td>45.5%</td><td>「男 性」</td><td>37.6%</td></tr><tr><td>「女 性」</td><td>54.5%</td><td>「女 性」</td><td>54.1%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>0.0%</td><td>「未回答」</td><td>8.3%</td></tr><tr><td colspan="4"><u>イ 回答者の年齢</u></td></tr><tr><td>「20 代」</td><td>0.0%</td><td>「20 代」</td><td>0.4%</td></tr><tr><td>「30 代」</td><td>1.4%</td><td>「30 代」</td><td>2.1%</td></tr><tr><td>「40 代」</td><td>6.8%</td><td>「40 代」</td><td>8.0%</td></tr><tr><td>「50 代」</td><td>6.2%</td><td>「50 代」</td><td>9.1%</td></tr><tr><td>「60 代」</td><td>36.6%</td><td>「60 代」</td><td>26.6%</td></tr><tr><td>「70 代」</td><td>49.0%</td><td>「70 代」</td><td>51.8%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>0.0%</td><td>「未回答」</td><td>2.0%</td></tr><tr><td colspan="4"><u>ウ 窓口センターの利用状況</u></td></tr><tr><td>「あ る」</td><td>79.3%</td><td>「あ る」</td><td>72.4%</td></tr><tr><td>「な い」</td><td>17.9%</td><td>「な い」</td><td>20.0%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>2.8%</td><td>「未回答」</td><td>7.6%</td></tr><tr><td colspan="4"><u>エ 窓口センターの対応について（親切さ、丁寧さ）</u></td></tr><tr><td>「とてもよい」</td><td>24.8%</td><td>「とてもよい」</td><td>23.6%</td></tr><tr><td>「よい」</td><td>33.8%</td><td>「よい」</td><td>32.2%</td></tr><tr><td>「ふつう」</td><td>18.6%</td><td>「ふつう」</td><td>20.7%</td></tr><tr><td>「ややわるい」</td><td>0.7%</td><td>「ややわるい」</td><td>2.6%</td></tr><tr><td>「わるい」</td><td>1.4%</td><td>「わるい」</td><td>1.3%</td></tr><tr><td>「わからない」</td><td>0.0%</td><td>「わからない」</td><td>1.4%</td></tr><tr><td>「未回答」</td><td>20.7%</td><td>「未回答」</td><td>18.2%</td></tr></table>	指定管理者		市		<u>ア 回答者の属性</u>				「男 性」	45.5%	「男 性」	37.6%	「女 性」	54.5%	「女 性」	54.1%	「未回答」	0.0%	「未回答」	8.3%	<u>イ 回答者の年齢</u>				「20 代」	0.0%	「20 代」	0.4%	「30 代」	1.4%	「30 代」	2.1%	「40 代」	6.8%	「40 代」	8.0%	「50 代」	6.2%	「50 代」	9.1%	「60 代」	36.6%	「60 代」	26.6%	「70 代」	49.0%	「70 代」	51.8%	「未回答」	0.0%	「未回答」	2.0%	<u>ウ 窓口センターの利用状況</u>				「あ る」	79.3%	「あ る」	72.4%	「な い」	17.9%	「な い」	20.0%	「未回答」	2.8%	「未回答」	7.6%	<u>エ 窓口センターの対応について（親切さ、丁寧さ）</u>				「とてもよい」	24.8%	「とてもよい」	23.6%	「よい」	33.8%	「よい」	32.2%	「ふつう」	18.6%	「ふつう」	20.7%	「ややわるい」	0.7%	「ややわるい」	2.6%	「わるい」	1.4%	「わるい」	1.3%	「わからない」	0.0%	「わからない」	1.4%	「未回答」	20.7%	「未回答」	18.2%
指定管理者		市																																																																																																			
<u>ア 回答者の属性</u>																																																																																																					
「男 性」	45.5%	「男 性」	37.6%																																																																																																		
「女 性」	54.5%	「女 性」	54.1%																																																																																																		
「未回答」	0.0%	「未回答」	8.3%																																																																																																		
<u>イ 回答者の年齢</u>																																																																																																					
「20 代」	0.0%	「20 代」	0.4%																																																																																																		
「30 代」	1.4%	「30 代」	2.1%																																																																																																		
「40 代」	6.8%	「40 代」	8.0%																																																																																																		
「50 代」	6.2%	「50 代」	9.1%																																																																																																		
「60 代」	36.6%	「60 代」	26.6%																																																																																																		
「70 代」	49.0%	「70 代」	51.8%																																																																																																		
「未回答」	0.0%	「未回答」	2.0%																																																																																																		
<u>ウ 窓口センターの利用状況</u>																																																																																																					
「あ る」	79.3%	「あ る」	72.4%																																																																																																		
「な い」	17.9%	「な い」	20.0%																																																																																																		
「未回答」	2.8%	「未回答」	7.6%																																																																																																		
<u>エ 窓口センターの対応について（親切さ、丁寧さ）</u>																																																																																																					
「とてもよい」	24.8%	「とてもよい」	23.6%																																																																																																		
「よい」	33.8%	「よい」	32.2%																																																																																																		
「ふつう」	18.6%	「ふつう」	20.7%																																																																																																		
「ややわるい」	0.7%	「ややわるい」	2.6%																																																																																																		
「わるい」	1.4%	「わるい」	1.3%																																																																																																		
「わからない」	0.0%	「わからない」	1.4%																																																																																																		
「未回答」	20.7%	「未回答」	18.2%																																																																																																		

○窓口センターの対応（親切さ、丁寧さ）については、指定管理者の調査では「とてもよい」、「よい」が58.6%となり、「ふつう」を含めると77.2%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が55.8%となり、「ふつう」を含めると76.5%となった。このことから、職員の対応に対する満足度は高いものと考えられる。

指定管理者		市	
<u>オ 窓口センターの対応について（迅速さ）</u>			
「とてもよい」	22.1%	「とてもよい」	21.0%
「よい」	33.8%	「よい」	34.8%
「ふつう」	20.7%	「ふつう」	22.2%
「ややわるい」	0.7%	「ややわるい」	2.7%
「わるい」	2.0%	「わるい」	1.8%
「わからない」	0.0%	「わからない」	1.6%
「未回答」	20.7%	「未回答」	15.9%

○窓口センターの対応（迅速さ）については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が55.9%となり、「ふつう」を含めると76.6%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が55.8%となり、「ふつう」を含めると78%となった。このことから、職員の対応に対する満足度は高いものと考えられる。

<u>カ 窓口センターの対応について（知識、正確さ）</u>			
「とてもよい」	19.3%	「とてもよい」	16.6%
「よい」	31.1%	「よい」	33.0%
「ふつう」	20.0%	「ふつう」	25.4%
「ややわるい」	4.1%	「ややわるい」	3.1%
「わるい」	1.4%	「わるい」	2.6%
「わからない」	0.7%	「わからない」	3.4%
「未回答」	23.4%	「未回答」	15.9%

○窓口センターの対応（知識、正確さ）については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が50.4%となり、「ふつう」を含めると70.4%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が49.6%となり、「ふつう」を含めると75%となった。昨年の市の調査では、「とてもよい」、「よい」が42.5%、「ふつう」を含めると71.3%であったことから、職員の知識、正確さが向上したものと考えられる。

<u>キ 修繕の利用状況</u>			
「あ る」	61.4%	「あ る」	57.4%
「な い」	35.9%	「な い」	36.4%
「未回答」	2.7%	「未回答」	6.2%

<u>ク 修繕について（親切さ、丁寧さ）</u>			
「とてもよい」	16.6%	「とてもよい」	20.6%
「よい」	27.6%	「よい」	26.7%
「ふつう」	18.6%	「ふつう」	18.5%
「ややわるい」	2.8%	「ややわるい」	1.6%

	指定管理者	市
	「わるい」 1.3%	「わるい」 1.6%
	「わからない」 0.0%	「わからない」 2.8%
	「未回答」 33.1%	「未回答」 28.2%
	○修繕（親切さ、丁寧さ）については、指定管理者の調査では、「とてもよい」「よい」が44.2%となり、「ふつう」を含めると62.8%となった。市の調査では、「とてもよい」「よい」が47.3%となり、「ふつう」を含めると65.8%となった。修繕利用者全体で再計算すると、指定管理者の調査では「とてもよい」「よい」が約72%、市の調査では「とてもよい」「よい」が約83%となったことから、利用者の修繕についての満足度は高いものと考えられる。	
	<u>ケ 修繕について（迅速さ）</u>	
	「とてもよい」 17.2%	「とてもよい」 19.0%
	「よい」 22.1%	「よい」 27.1%
	「ふつう」 20.0%	「ふつう」 17.3%
	「ややわるい」 1.4%	「ややわるい」 2.8%
	「わるい」 3.4%	「わるい」 2.1%
	「わからない」 0.0%	「わからない」 2.6%
	「未回答」 35.9%	「未回答」 29.1%
	○修繕（迅速さ）については、指定管理者の調査では、「とてもよい」「よい」が39.3%となり、「ふつう」を含めると59.3%となった。市の調査では、「とてもよい」「よい」が46.1%となり、「ふつう」を含めると63.4%となった。修繕利用者全体で再計算すると、指定管理者の調査では「とてもよい」「よい」が約64%、市の調査では「とてもよい」「よい」が約80%となったことから、利用者の修繕についての満足度は高いものと考えられる。	
	<u>コ 修繕について（施工の状態）</u>	
	「とてもよい」 13.2%	「とてもよい」 15.5%
	「よい」 18.6%	「よい」 25.6%
	「ふつう」 23.4%	「ふつう」 18.2%
	「ややわるい」 4.2%	「ややわるい」 3.8%
	「わるい」 3.4%	「わるい」 2.7%
	「わからない」 0.0%	「わからない」 4.4%
	「未回答」 37.2%	「未回答」 29.8%
	○修繕（施工の状態）については、指定管理者の調査では、「とてもよい」「よい」が31.8%となり、「ふつう」を含めると55.2%となった。市の調査では、「とてもよい」「よい」が41.1%となり、「ふつう」を含めると59.3%となった。修繕利用者全体で再計算すると、指定管理者の調査では「とてもよい」「よい」が約52%、市の調査では「とてもよい」「よい」が約72%となったことから、利用者の半数以上が修繕について満足しているものと考えられる。	

	指定管理者	市
<u>サ 営業時間について</u>		
「知っている」	66.2%	「知っている」 58.0%
「知らない」	32.4%	「知らない」 38.4%
「未回答」	1.4%	「未回答」 3.6%
○営業時間については、指定管理者の調査では、「知っている」が66.2%となり、市の調査では、58.0%となった。昨年の市の調査と比較し、2%上昇した。		
<u>シ 現在の営業時間帯について</u>		
「とてもよい」	20.0%	「短くてよい」 5.8%
「よい」	49.7%	「このままでよい」 78.6%
「ふつう」	18.6%	「延長してほしい」 3.7%
「ややわるい」	1.3%	「わからない」 8.8%
「わるい」	0.0%	「未回答」 3.1%
「わからない」	2.1%	
「未回答」	8.3%	
○現在の時間帯については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が69.7%となり、「ふつう」を含めると88.3%となった。市の調査では、「このままでよい」が78.6%となったことから、現在の営業時間帯についての満足度は高いものと考えられる。		
<u>ス 総合評価</u>		
「とてもよい」	14.5%	「とてもよい」 19.9%
「よい」	41.4%	「よい」 40.5%
「ふつう」	32.4%	「ふつう」 27.4%
「ややわるい」	2.1%	「ややわるい」 2.3%
「わるい」	2.8%	「わるい」 1.7%
「わからない」	4.0%	「わからない」 4.4%
「未回答」	2.8%	「未回答」 3.8%
○総合評価については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が55.9%となり、「ふつう」を含めると88.3%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が60.4%となり、「ふつう」を含めると87.8%となったことから、総合評価は高いものと考えられる。		
(2) 事業報告書・現地調査に基づく評価		
施設の管理運営状況については、入居者等からの意見や要望を把握しながら苦情等にも迅速かつ丁寧に対応している。		
事務の執行状況については、毎月の月例報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けており、会計帳簿等についても現地調査の結果、特に問題点等はなく適正に処理されている。		
(3) 職員配置		
センター長を含めて8名でシフト勤務を組み、土日祝日においても最低2名の人員で業務を行っている。また、緊急時には全職員を招集し対応することとしている。		

	(4) 緊急時対応 市営住宅窓口センターの閉所時間帯においては、日興美装工業(株)本社が管理している緊急連絡センター（札幌市）を窓口として、24 時間・365 日、休日夜間を問わず対応している。 また、固定電話・携帯電話等の通信不能時への対応として、緊急連絡センターと市営住宅窓口センター間で、デジタル無線を利用した無線ネットワークを確立している。 (5) 意見・要望・苦情対応 窓口や電話での苦情対応や自主事業参加者へのアンケート調査などにより、意見・要望等の把握を行うとともに、迅速な対応にも努めている。 (6) 個人情報管理 個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例に準拠し、個人情報の適切な保護に努めている。顧客情報の適切な管理を行うため、職員教育の徹底、パソコンの情報セキュリティ対策を講じている。 (7) 施設修繕 入居者からの通報等による入居者の責によらない破損や故障の修繕及び退去後の空き家修繕などについて、適宜適切に対応している。
5 自主事業の実施状況	(1) 千歳市営住宅地域連絡交流会の開催 開催日：11 月 15 日 対象者：いずみ団地各号棟の自治会役員及び住宅管理人 出席者：7 名 (2) ふれあいサロンの開催 開催日：9 月 7 日 対象者：新富東町内会会員及び北栄団地(A)(B)入居者 参加者：14 名 開催日：9 月 16 日 対象者：東雲 3 丁目町内会会員及び東雲団地入居者 参加者：8 名 開催日：11 月 26 日 対 象：花園町内会会員及びうたり団地入居者 参加者：4 名 開催日：3 月 11 日 対 象：末広町内会会員及びいずみ団地入居者 参加者：16 名
6 市民サービスの向上を図るための取組み	・ 仕事帰りの入居者も利用しやすいよう平日の営業時間を 18 時 45 分まで 1 時間半延長するとともに、年末年始の 6 日間を除き、土日祝日も開所している。 ・ 営業時間外の対応として、「緊急連絡センター（札幌市）」を設置し、24 時間 365 日体制を確立している。 ・ 月に一度、「市営住宅だより」を全戸配布するとともに、独り暮らしの高齢者等、見守りが必要な世帯には直接訪問配布している。 ・ 独自のホームページを開設し、各種申請様式をダウンロード可能にしている。 ・ 電話での問合せには、料金がかからないようフリーダイヤルを設定し、入居者等の負担軽減に努めている。

7 評価 総合コメント	・平成 29 年度は指定管理期間 5 年間の 4 年目となるが、各種事務処理や施設の維持管理、修繕については適切に対応している。 - また、独自の取組として平日の営業時間延長や土日祝日の業務対応、ホームページ等を活用しての募集案内や各種情報提供など、入居者等の利便性向上も図っている。 ・職員の対応については入居者から良い評価が得られており、市民サービス向上に取り組んだ結果として評価できる。 ・以上のことから、総体的に良好な管理運営が行われていると評価し、指定管理期間も残り 1 年となるが、引き続き、入居者と信頼関係を維持しながら良質なサービスが提供されることを期待する。
-------------	---

平成29年度 千歳市営住宅及び共同施設決算書

(単位:円)

科 目	決算額	備 考
収入の部		
指定管理料	132,969,600	指定管理料1年分
収入合計	132,969,600	
支出の部		
人件費	29,010,000	事務所6名、巡回班2名、グループ5名、計13名(福利厚生費含む)
消耗品費	438,065	事務用品、トイレ用品等
燃料費	287,004	車両燃料、灯油代等
印刷製本費	514,339	印刷代、コピー代等
通信運搬費	1,518,276	電話代、郵便等
使用料及び賃借料	1,917,264	事務所借上料、車両借上料、事務用品借上料、電話機リース料等
光熱水費	676,168	電気料、水道代等
委託費	33,673,092	樹木剪定・草刈業務、受水槽清掃、EV保守、設備点検業務等
修繕費	64,809,486	小破修繕費、空家修繕費等
支出合計	132,843,694	
収支	125,906	